

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dunia pariwisata saat ini di Indonesia mencapai perkembangan yang melesat melalui perkembangan pembangunan, disamping itu penerimaan devisa negara semakin meningkat dengan harapan mampu memperluas kesempatan bekerja dan mendapatkan pemerataan dalam pendapatan. Pembangunan pariwisata mengarahkan kepada peningkatan sektor andalan yang berarti mampu menggalakkan dalam kegiatan ekonomi dan kegiatan sektor-sektor lain yang berkaitan dengan pariwisata, sehingga lapangan kerja, pendapatan masyarakat, daerah dan negara akan meningkat dalam upaya pengembangan dan pendayagunaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan sebuah aset yang terpenting dalam hubungan perusahaan untuk mewujudkan pergerakan sumber daya lain untuk tercapainya tujuan yang terorganisasi dengan baik. Sumber daya manusia merupakan aset yang penting dan yang dapat dikembangkan sehingga organisasi bukan sekedar melakukan pencapaian untuk produktivitas kerja akan tetapi juga dalam proses mencapai keinginan untuk perusahaan.

Kompensasi bagian dari suatu fungsi manajemen dalam sumber daya manusia yaitu karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut melakukan keikutsertaan menentukan keberhasilan untuk mencapai tingkat loyalitas secara menyeluruh, itulah yang bisa dikatakan sebagai suatu keberhasilan yang diharapkan. Oleh karena itu perusahaan memerlukan pandangan dan pemahaman

tentang kompensasi tersebut. Ini berdasarkan kajian dari seorang yang sudah meneliti. Karyawan yang diterima memberikan hubungan antara peningkatan kesejahteraan untuk karyawan seperti kompensasi yang diterimanya secara efektif dari perusahaan yang berkaitan.

Kompensasi merupakan keadaan dimana karyawan menerima sesuatu atas balas dan jasa kerja yang diberikan dari perusahaan itu sendiri (Kurniawan dkk., 2013: 576). Kompensasi mempunyai elemen yang sangat penting untuk memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan, begitu pula memberikan kompensasi yang merata maka karyawan akan termotivasi meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan (Armanu, W, & Sudjiatno, 2017: 576). Dalam halnya kompensasi merupakan keadaan dimana faktor dapat menumbuhkan loyalitas karyawan dalam perusahaan. Apabila seorang karyawan yang bekerja di swasta mendapatkan kompensasi yang cukup memberikan kerjanya puas maka otomatis karyawan tersebut bersedia loyalitas dalam bekerja.

Selain kompensasi yang berasal dari perusahaan ada pula dorongan untuk menyemangati karyawan bekerja dan juga motivasi yang ada pada diri seseorang untuk merangsangnya melakukan berbagai tindakan. Motivasi selayaknya membicarakan tentang bagaimana karyawan itu semangat dan produktif dalam menyalurkan kemampuan dan keterampilannya sebagai wujud tujuan kelompok organisasi. Hakikatnya seseorang termotivasi akan muncul dalam dirinya dalam memberikan yang terbaik dalam bekerja dan perusahaan harus menyadari bahwa dengan adanya kerja keras dari karyawan perusahaan juga

bisa menilai dan menghargai usaha karyawan setiap manusia pasti mempunyai suatu keinginan dari hasil yang sudah dia perjuangkan dalam hal bekerja pastinya.

Motivasi kerja didefinisikan sebagai usaha individu melakukan kegiatan agar tujuannya tercapai dan lebih dihargai (Nawaz *et al*, 2018: 606). Motivasi dapat didefinisikan sebagai pendorong alami bagi manusia dalam titik tolak ukur yang baik guna tercapainya tujuan dan keinginan karyawan tersebut (Kiruja, 2013: 606). Dengan tercapainya motivasi, karyawan akan menumbuhkan rasa loyalitasnya terhadap perusahaan bisa dilihat dari kesetiaan karyawan yang dilakukan untuk organisasi di mana tempatnya bekerja di perusahaan tersebut dengan didukung terciptanya suasana nyaman bekerja sehingga karyawan menjadi termotivasi untuk melakukan pekerjaan dan menambahkan rasa loyalitas pada perusahaan tersebut.

Loyalitas karyawan mempengaruhi kemajuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga perusahaan semakin unggul dalam bersaing. Loyalitas memiliki definisi dari seseorang karyawan yang memiliki sifat jiwa organisasi pada melakukan pekerjaan. Dalam hal kegiatan hidup sehari-hari kita sadar akan hal tersebut, loyalitas juga bagian dari manusia yang melakukan kegiatan dalam bekerja. Faktor yang dapat memberikan sikap loyal di perusahaan yaitu iklim organisasi yang baik. Iklim organisasi akan terkondusif bila karyawan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik sehingga otomatis muncul suasana kerja yang memberikan kesenangan.

Loyalitas dalam hal ini mempunyai komitmen dari karyawan dalam menunjukkan hal yang terbaik untuk perusahaan, loyalitas juga berkaitan dengan faktor dari diri sendiri (Evawati, 2013: 576). Ada pula yang berpendapat bahwa loyalitas peran yang berbentuk anggota dalam organisasi dengan dipergunakannya tenaga dan pikiran begitu juga waktu untuk perwujudan tujuan organisasi dengan baik (Martiwi & Mardalis, 2013: 576). Loyalitas sangat memengaruhi karyawan terhadap motivasi kerja karyawan dengan adanya motivasi dalam bekerja, akan tumbuh rasa loyalitas di perusahaan. Salah satu faktor penyebab tumbuhnya motivasi adalah kompensasi yang setara dengan hasil kerja karyawan.

KTM Resort merupakan penginapan dan juga sekaligus tempat wisata bagi para pendatang atau turis asing di berbagai Negara. Resort ini mulai dikenal banyak Turis dengan adanya berbagai promosi di Internet dan juga mulut ke mulut masyarakat tentunya. Sebelumnya, Resort ini bukanlah sebuah penginapan ataupun tempat Wisatawan berkunjung, melainkan dikenal sebagai tempat perjudian dan akhirnya berakhir pada tahun 1990an dan jadilah penginapan sampai sekarang ini. KTM Resort terletak di Jl. Kolonel Sugiyono Kelurahan Tanjung Pinggir kecamatan Sekupang, Batam. Semua akomodasi di KTM Resort dirancang secara pribadi dan otentik oleh pemilik dan pendiri, "*King of Drainage*" yang terkenal di Singapura.

Koh Tiat Meng adalah Ketua *executive* Koh Brothers Group Ltd. Areaplot seluas 50.000 meter persegi di lokasi tepi pantai yang terpencil Cakrawala kota Singapura. KTM Resort yang berada di ujung pulau Batam ini terletak sangat

indah karena berdekatan dengan Negara Singapura sehingga wisatawan dapat melihat pemandangan yang indah di seberang pulau. Selain tempat penginapan, KTM Resort juga memiliki Patung tertinggi di Indonesia yaitu patung *Dewi Kwam Im* sebagai tempat sembahyang umat Buddha. Kegiatan ini dilaksanakan setiap bulan 2,6 dan 9 penanggalan kalender Cina. KTM Resort memiliki anggota atau karyawan sebanyak 120 karyawan di berbagai departemen, sebagaimana tabel yang saya buat di bawah ini,

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan KTM Resort

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1	General	6
2	Finance	12
3	Front Desk	7
4	Food and Beverage	52
5	House keeping	16
6	Sales Marketing	4
7	Engineering	10
8	Landscape	7
9	Sport	2
10	Driver	4
11	Cafe	2
12	Security	2
TOTAL KARYAWAN		120

Sumber : HRD KTM Resort, 2019

Dari jumlah 120 karyawan, ada ditemukan masalah yang terjadi di KTM Resort. Permasalahan ini berdampak pada hubungan loyalitas karyawan dalam bekerja, yaitu sebagai berikut,

Tabel 1.2 Data Gaji Karyawan KTM Resort

Etnis	Kontrak 1 Tahun	Permanen
Tionghoa	Rp. 4.500.000 –Rp. 8.000.000	Rp.7.000.000-Rp.10.000.000
Non Tionghoa	Rp.3.800.000-Rp.5.000.000	Rp.4.5.000.000 – Rp6.000.000

Sumber : HRDKTM Resort, 2019

Data Tabel 1.2 adalah data yang menunjukkan gaji karyawan di KTM Resort bahwa lamanya karyawan tersebut bekerja tidak berpengaruh besar dengan gaji yang diterima. Banyak faktor yang menjadi alasan tersebut seperti, perusahaan lebih mengutamakan etnis Tionghoa karena yang memiliki perusahaan orang Tionghoa walaupun karyawan tersebut tidak mempunyai tamatan sekolah tinggi. Perusahaan juga tidak memberikan kompensasi sesuai dengan jabatan yang diterima. Beberapa karyawan yang saya wawancarai dengan jabatan tinggi, rata-rata menjawab bahwa gaji mereka tidak sesuai dengan awal perjanjian kontrak.bahkan jika tidak di butuhkan lagi karyawan bisa diputuskan kontraknya tanpa menunggu selesainya kontrak yang disepakati. Selain itu karyawan yang sering lembur tidak diberikan uang lembur.Hal ini membuat karyawan mengeluh dan tidak mempunyai rasa aman dalam bekerja dan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan itu sendiri yaitu tidak Jika kompensasi yang diberikan tidak sesuai dari hasil kerja karyawan maka karyawan tidak akan mempunyai semangat loyalitas di perusahaan tersebut. Maka dari itu perusahaan harus lebih memperhatikan karyawannya karena tanpa karyawan perusahaan tidak akan bisa berdiri seimbang.

Tabel 1.3 Data Karyawan yang sudah *Resign*

Bulan	Jumlah Karyawan
Mei	5
Juni	8
Juli	4
Agustus	6
September	7

Sumber : HRD KTM Resort, 2019

Data Tabel 1.3 adalah data yang menunjukkan banyaknya karyawan yang mengundurkan diri. Beberapa alasannya adalah kurangnya dorongan motivasi dari perusahaan, perusahaan tidak memberikan perhatian khusus tentang SOP di perusahaan tersebut. Padahal SOP sangatlah penting untuk kemajuan perusahaan. Permasalahan mengenai motivasi dalam hal ini tidak berbanding baik dengan tugas setiap karyawan, dan kurangnya mendapat perhatian dan dapat membuat karyawan keluar dari perusahaan karena tidak mendapatkan kesempatan atau jenjang karir untuk berkembang. Maka dari itu karyawan harus termotivasi agar karyawan mampu memberikan loyalitasnya untuk perusahaan.

Tabel 1.4 Data Absensi Karyawan KTM Resort

Bulan	Tidak ada keterangan	Sakit	Izin
Juli	15 karyawan	10 karyawan	10 karyawan
Agustus	18 karyawan	12 karyawan	14 karyawan
September	19 karyawan	17 karyawan	18 karyawan

Sumber : HRD KTM Resort, 2019

Data tabel 1.4 karyawan Hotel KTM Resort yang menunjukkan tingkat Absensi mempunyai indikasi yang menjadikan masalah di Perusahaan tersebut seperti kedisiplinan dalam bekerja maka dikategorikan organisasi tersebut memiliki kedisiplinan yang kurang baik. Tabel diatas dapat dibaca bahwa faktor penyebabnya yaitu Konsistensi kebijakan karyawan yang sering berubah-ubah,

permasalahan ini membuat karyawan tidak semangat dalam bekerja. Permasalahan lainnya adalah dari karyawan tersebut yang sering telat absen akan dikenakan sanksi potong gaji, ini membuat karyawan menjadi tidak semangat melakukan pekerjaan. Loyalitas adalah mutu dari kesetiaan seseorang terhadap pihak lain yang ditunjukkan dengan memberikan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada seseorang atau sesuatu. Loyalitas karyawan menjadi hal yang penting untuk perkembangan perusahaan. Salah satunya terlihat dari kompensasi dan motivasi dalam bekerja. Jika kompensasi serta motivasi kerja kurang terpenuhi dan tidak diberikan dengan baik maka akan berdampak pada loyalitas karyawan dalam bekerja di perusahaan tersebut.

Untuk itu dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Loyalitas Karyawan pada KTM Resort Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Keadaan yang melatarbelakangi penjelasan di atas maka dapat diidentifikasi terdapat muncul masalah, yaitu :

1. Kompensasi yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan jabatan.
2. Perbedaan kompensasi etnis Tionghoa lebih besar dibanding pribumi
3. Kurangnya perhatian uang lembur untuk karyawan.
4. Tidak adanya dorongan motivasi dari perusahaan.
5. Tidak mendapatkan kesempatan atau jenjang karir untuk berkembang.
6. Perusahaan tidak pernah memberikan pelatihan khusus tentang SOP

7. Konsistensi kebijakan perusahaan yang sering berubah-ubah.
8. Karyawan sering telat untuk absen.
9. Semangat kerja karyawan terlihat menurun

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang mempengaruhi motivasi terhadap loyalitas di KTM Resort dan respondennya adalah karyawan yang bekerja di tempat tersebut.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan di KTM Resort?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan di KTM Resort?
3. Apakah kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap loyalitas di KTM Resort?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki rumusan masalah sehingga penelitian bertujuan dalam halnya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja yang memengaruhi kompensasi terhadap loyalitas karyawan di KTM Resort.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap loyalitas karyawan di KTM Resort.

3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan motivasi karyawan di KTM Resort.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak di capai maka penelitian ini sangat di harapkan mempunyai manfaat dan pengetahuan untuk para pembaca termasuk yang bekerja pariwisata baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis (Keilmuan)

Penelitian yang dibuat mempunyai harapan untuk menambah wawasan yang berharga begitu juga memperluas pengetahuan dalam pengaruh kompensasi dan juga motivasi terhadap loyalitas karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

Dapat memperdalam pengetahuan tentang wawasan penulis tentang pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap loyalitas karyawan khususnya di KTM Resort.

- b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan harapan guna sebagai hasil penelitian sebagai pendukung keputusan untuk masalah yang di hadapi terutama untuk mengambil kebijakan dalam menangani kompensasi dan motivasi di KTM Resort.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai untuk menambah perbendaharaan perpustakaan sehingga mempunyai manfaat bagi mahasiswa lain yang membutuhkan, terlebih mengenai hal yang memengaruhi kompensasi juga motivasi terhadap loyalitas karyawan .